



FICHE DE POSTE :

Conseiller/ère en séjour bilingue F/D

Etablissement Public Industriel et Commercial
Office de Tourisme du Pays Rhénan
32, rue du Général de Gaulle
67410 DRUSENHEIM

Titre du poste : **CONSEILLER/ERE EN SEJOUR BILINGUE français/allemand**

Accueil des visiteurs, gestion des stocks, assistance à la promotion et à l'administration générale ainsi que l'assistance à la chargée de mission Tourisme dans la gestion des différents projets, en coordination avec et sous la direction de l'Office de Tourisme du Pays Rhénan.

Direction/Service : *Office de Tourisme du Pays Rhénan*

Lieu de travail principal : *Bureau d'information touristique de Gamsheim & passe à poissons*

Date de création du poste : *01/01/2018* – Date de mise à jour de la fiche de poste : *novembre 2023*

Identification du titulaire : *M -Mme XXX*

Type de contrat : *CDD – 35 h / semaine*

Durée du contrat : *12 mois - reconductibles*

Qualification et échelon : *Employée – échelon 1.3*

Indice (en point) : *1503*

Ancienneté dans le poste : */*

Convention Collective des Organismes de Tourisme (3175)

Spécificité : *mise à disposition auprès de l'association touristique transfrontalière Passage309 à raison de 21h/semaine*

Responsabilités générales du poste :

1. **Accueillir avec enthousiasme et avec le sourire, informer et conseiller de façon éclairée et personnalisée les visiteurs par tous les moyens mis à disposition ;**
2. Promouvoir la destination du territoire et ses prestataires ;
3. Organiser et gérer les informations touristiques à l'accueil et sur la base de données régionale (événementiel/animations) ;
4. Conseiller et inciter les visiteurs et touristes à séjourner et consommer sur le territoire du Pays Rhénan.
5. Appliquer les décisions de la gouvernance et toujours avancer dans le respect des orientations politiques décidées.

Responsabilités spécifiques du poste :

1-Missions relatives à l'Office de Tourisme

- Accueillir au téléphone, ou en personne, au bureau ou lors d'événements promotionnels ; traiter les demandes d'informations directes ou dématérialisées, valoriser le potentiel touristique local, vendre les produits boutique et les offres de service et d'animation, proposer des activités, de la restauration et des hébergements sur le territoire du Pays Rhénan, renseigner les statistiques ;
- Assurer la bonne tenue de l'espace d'accueil pour une atmosphère conviviale : ordre, propreté, décoration, etc.
- Gérer la documentation touristique (stocks, présentoirs, mise à jour, recueil des informations, diffusion, ...) ;
- Concevoir et assurer le suivi du programme d'animations touristiques du territoire
- Gérer les réservations des animations et des visites guidées et participation à l'animation des visites.
- Mise à jour de la base de données LEI concernant l'offre allemande de Rhénan ;
- Enregistrer la satisfaction/ les réclamations ;
- Servir d'interface avec les prestataires du territoire ;

- Suivi de la billetterie, de la boutique, des dépôts ventes, et des expositions.
- Participer ponctuellement aux missions de promotion extérieures (ex : salons ...) ;
- Assurer diverses tâches administratives et de secrétariat dont la traduction ;

Dans le cadre de la mise à disposition pour une partie du temps de travail à l'association Passage309 :

2-Missions relatives aux espaces visiteurs de la passe à poissons

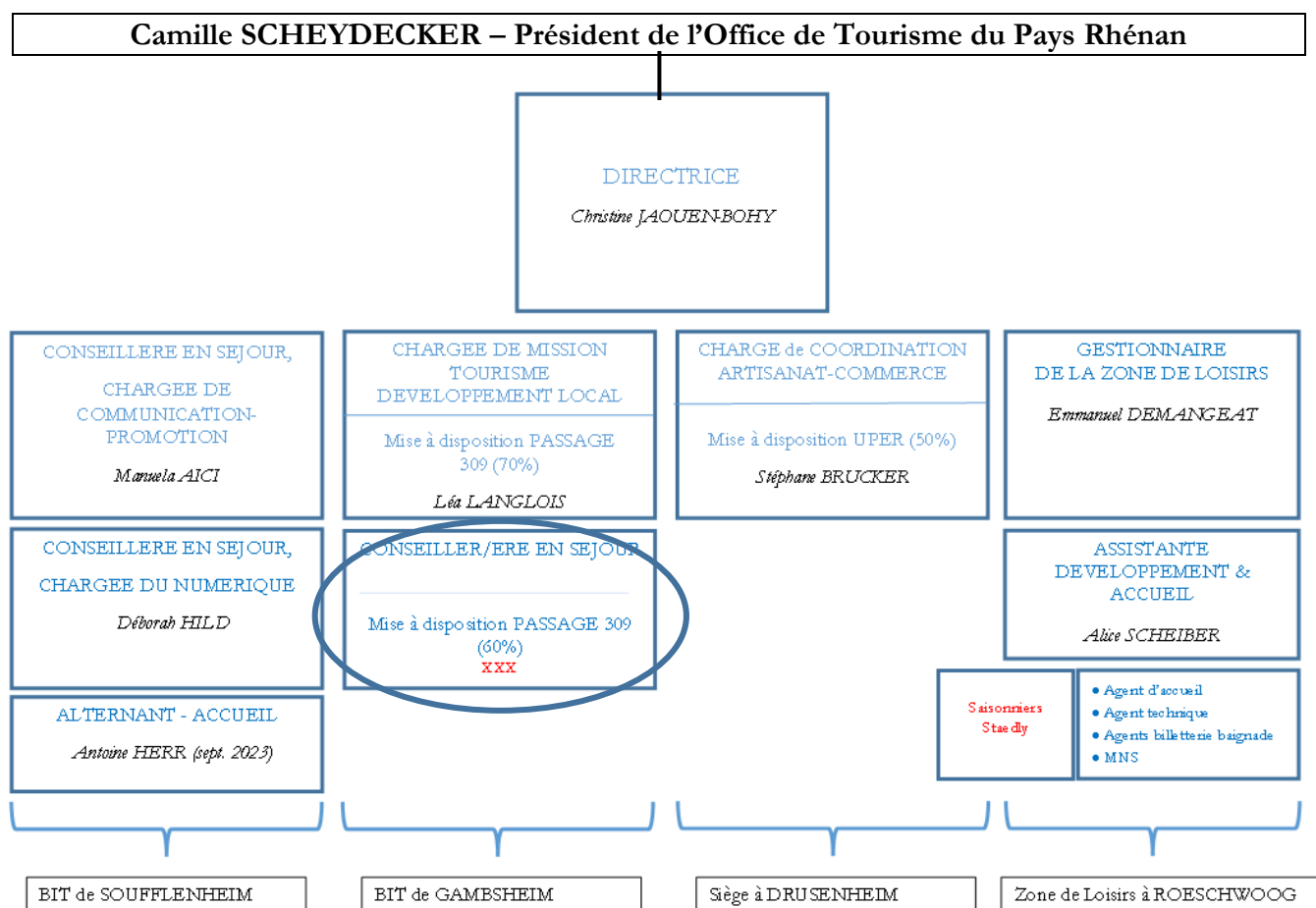
- gestion des réservations / visites guidées
- suivi statistique de la fréquentation
- élaboration d'un programme d'animation et d'expositions
- participation à la logistique et à l'organisation des animations, expositions
- billetterie (occasionnellement)
- gestion du projet pédagogique
- traitement et suivi du tableau de statistiques des espaces visiteurs de la passe à poissons
- suivi comptable et administratif des caisses de la passe à poissons en lien avec la chargée de mission
- Accompagnement des saisonniers ;

3-Missions relatives aux projets transfrontaliers

- animation de la page Facebook des espaces visiteurs et du site internet de l'association
- référente LEI pour les prestataires allemands
- assister la chargée de mission tourisme dans les projets touristiques menés pour la Stadt Rheinau
- participation à l'organisation logistique et administrative d'événements internes à l'association : réunions, COPIIL, ...
- participation à la vie globale de Passage309 en fonction des besoins : secrétariat, relecture, actions de promotion, manifestations, salons...

Ces missions n'excluent pas la participation et le suivi de dossiers ponctuels en fonction des impératifs opérationnels.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DU POSTE :



Obstacles et défis à surmonter :

- Promouvoir et valoriser le territoire du Pays Rhénan et de la Stadt Rheinau et ses atouts au-delà des frontières administratives.
- Participer à l'élaboration et s'adapter aux procédures opératoires définies avec l'ensemble du personnel et la direction pour améliorer la performance des missions confiées à l'office de tourisme, à savoir « l'accueil, l'information et la promotion ».

Objectifs à réaliser :

S'attacher à la qualité des services et prestations, s'appliquer à soigner tous les détails de présentation des produits et services, communiquer avec bienveillance avec ses collègues et partager l'information, être force de proposition.

Autonomie :

Le titulaire du poste travaillera en collaboration directe avec la Direction de l'EPIC et le/la Chargé/e de mission Tourisme et, compte-tenu de l'aspect transversal des missions, avec les autres agents de la structure.

Formation : Niveau Bac +2/Bac +3 de la filière Tourisme et/ou Communication-Marketing

Compétences et technicités exigées par le poste :

- Connaissances
 - Maîtrise des techniques d'accueil des publics
 - **Maîtrise de l'allemand courant obligatoire ; très bonnes connaissances en anglais**
 - Bonne connaissance de l'offre touristique du territoire et des territoires voisins
 - Connaissance des missions de l'OT et des services qu'il fournit

- Connaissance des informations pratiques du territoire
 - Connaître et respecter les démarches qualité
 - Connaissance du Système d'Information Touristique LEI
- Savoir faire
 - **Maîtriser le Pack Office et la messagerie électronique ;**
 - Compétences administratives et de secrétariat ;
 - Accueillir, renseigner et conseiller le public en personne, au téléphone, par courrier et par messagerie électronique ;
 - Aisance et appétence pour l'utilisation des réseaux sociaux ;
 - Travailler en équipe ;
 - Anticiper et planifier les actions à conduire.
 - Savoir être
 - **Excellentes présentation et aptitudes relationnelles**
 - Communication bienveillante
 - Esprit d'équipe
 - Forte capacité d'adaptation et gestion du stress
 - Facilité rédactionnelle
 - Flexibilité et disponibilité
 - Autonomie et réactivité
 - Discrétion et pédagogie
 - Précision et sens de l'organisation
 - Esprit d'initiative et d'imagination

Conditions de travail :

Travail les weekends et jours fériés
 Forte saisonnalité (pic d'activité en haute saison touristique estivale)
 Matériel bureautique
 Rémunération : selon le cadre d'emploi
 Logiciels : TEAMS, LEI, AVIZI, etc.

Permis B et véhicule personnel exigés

Cette fiche de poste est élaborée à la date du 09/11/2023

Notifiée à l'agent le ...

Signatures

Nom et visa de l'agent

Nom et visa de l'employeur